

De heer ir. J.R.V.A. Dijsselbloem  
Minister van Financiën  
Korte Voorhout 7  
2511 CW DEN HAAG

Amsterdam, 19 maart 2015

Excellentie,

Afgelopen week verscheen in het Financieele Dagblad een artikel over onregelmatigheden op het kantoor van ABN AMRO in Dubai, dat aanleiding heeft gegeven tot de nodige onrust in zowel de Tweede Kamer als de media. Ik wil graag benadrukken dat ik, evenals de overige leden van de Raad van Bestuur en de voltallige Raad van Commissarissen, de gebeurtenissen en de onrust daarover betreur. In deze brief geef ik u graag een toelichting op de ons thans bekende feiten, de maatregelen die inmiddels naar aanleiding daarvan zijn getroffen en de huidige status van het nog lopende onderzoek. Zoals uit deze toelichting zal blijken, houden de door ABN AMRO getroffen maatregelen verband met het 'zero tolerance'-beleid dat wordt toegepast om de naleving van alle toepasselijke (interne en externe, lokale en internationale) regels, waaronder de hoge standaarden voor klantacceptatie en -transacties, te waarborgen. Het onderzoek heeft tot nu toe geen bewijzen van, of aanwijzingen voor, malversaties opgeleverd.

### **Inleiding**

Medio 2014 ontving de veiligheidsafdeling van ABN AMRO (Security Intelligence Management, hierna te noemen 'SIM') een melding dat bepaalde personeelsleden in Dubai mogelijk hadden gehandeld in strijd met de interne regels en gedragslijnen van de bank. Deze melding vond anoniem plaats op basis van de binnen ABN AMRO geldende 'klokkenluidersregeling'. Deze procedure is erop gericht dat medewerkers mogelijke misstanden binnen de bank kunnen melden. Medewerkers worden aangemoedigd om hun identiteit te onthullen, maar indien zij zich daartoe niet vrij voelen bestaat de mogelijkheid om de melding anoniem te doen. In dit geval heeft de 'klokkenluider' van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. De identiteit van betrokkene is de Raad van Bestuur dan ook tot op de dag van vandaag niet bekend.

SIM is binnen de bank aangewezen als de voor de uitvoering van de procedure verantwoordelijke (onafhankelijke) afdeling en informeerde na ontvangst van de melding, zoals gebruikelijk, de Raad van Bestuur en het senior management van Private Banking International, waar het kantoor in Dubai onder valt. Na een eerste verkennend onderzoek, werd door SIM een forensisch onderzoek gestart. Dit onderzoek werd uitgevoerd in de periode 18 augustus tot en met 19 december 2014.

### **Het forensisch onderzoek**

Het forensisch onderzoek werd geleid door SIM, overeenkomstig het SIM-handvest en de aldus door de Raad van Bestuur opgedragen taak om als onafhankelijke afdeling onderzoek te doen naar veiligheidsincidenten en het niet naleven van interne regels en gedragslijnen.

De onderzoeksactiviteiten werden door SIM uitgevoerd in de Verenigde Arabische Emiraten (VAE) en in Nederland. De volgende methoden werden door SIM voor het onderzoek gebruikt:

- analyses van klantendossiers
- analyses van mailbestanden van medewerkers
- analyses van bankrekeningen en transacties
- interviews met medewerkers
- analyses van computerbestanden

Bovendien maakte SIM gebruik van openbare bronnen en registers en een breed scala van collectieve dossiers, commerciële databases, online directories en mediabronnen.

Tijdens het onderzoek werd door SIM, zoals gebruikelijk, het beginsel van hoor- en wederhoor toegepast. Het onderzoek van SIM betrof een feitenonderzoek, gericht op waarheidsvinding. Dit betekent dat SIM zelf geen conclusies verbindt aan de bevindingen en feiten, die tijdens het onderzoek naar voren zijn gekomen.

### **De bevindingen tot nu toe**

Het door SIM uitgevoerde onderzoek heeft uitgewezen dat een beperkt aantal medewerkers zich inderdaad niet of onvoldoende heeft gehouden aan de binnen ABN AMRO geldende regels en gedragslijnen en lokale regels die door de lokale toezichthouder (DFSA) zijn voorgeschreven. Voor wat betreft het niet voldoen aan de lokale regels, gaat het in concreto om vijf gevallen van het bij de klant-acceptatie niet of niet in voldoende mate naleven van de voorschriften voor klantidentificatie, vaststelling van herkomst van vermogen en ontvangen gelden en een niet binnen onze licentie vallende contante vreemde valuta transactie van relatief beperkte omvang (USD 8.120,47). Een beperkt aantal klanten bleek voorts niet te voldoen aan de interne regels die gelden voor de uitvoering van transacties. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van de rekeningen van enkele Private Banking klanten voor zakelijk betalingsverkeer, zonder dat daarvoor door de betrokken medewerkers dan wel de klant een passende verklaring kon worden gegeven. Het betrof hierbij vooral inkomende transacties.

Uit het tot nu toe uitgevoerde onderzoek blijkt dat het zwaartepunt van de onregelmatigheden lag in het tweede halfjaar van 2013 en het eerste halfjaar van 2014.

Ik wil graag benadrukken dat het tot nu toe uitgevoerde onderzoek geen bewijs heeft opgeleverd van overtredingen van internationale sanctiewetgeving.

Evenmin zijn indicaties aangetroffen van fraude, terrorismefinanciering of witwaspraktijken door medewerkers van ABN AMRO. Voorzover sprake was van indicaties van mogelijke witwaspraktijken door klanten, is daarvan op de reguliere wijze (als ongebruikelijke transactie) melding gedaan aan de lokale toezichthouder. Het gaat hier in totaal om 16 meldingen in 2014 die zijn verricht in maart (vijf), oktober (zeven) en december (vier).

Binnen de bank is echter geen bewijs gevonden dat deze praktijken zich ook daadwerkelijk hebben gemanifesteerd. Er zijn voorts geen gelden van klanten of andere derden verduisterd en er zijn geen klachten of claims van klanten ontvangen. De bank heeft tot op heden zelf geen verlies of schade geleden, maar begroot de kosten voor de diverse acties en maatregelen vooralsnog op EUR 3 miljoen. De Raad van Bestuur heeft de signalen desalniettemin hoog opgenomen. De naar aanleiding daarvan getroffen maatregelen passen volledig in het 'zero tolerance'-beleid, dat door de Raad van Bestuur strikt wordt toegepast. Dit sluit aan op de inspanningen gericht op het naleven van (interne en externe, lokale en internationale) regelgeving en het bewaken van het gematigd risicoprofiel van ABN AMRO. Het gematigd risicoprofiel vormt immers één van de hoofdpijlars van de strategie. De ontvangen signalen over overtredingen van interne regels en gedragslijnen en lokale regels waren voor de Raad van Bestuur dan ook reden om direct te reageren en maatregelen te treffen.

Vastgesteld is dat een aantal onregelmatigheden door medewerkers eerder lokaal al was gemeld en dat tevens verbeteringen werden geadviseerd in processen die daarmee verband hielden. Deze meldingen en adviezen blijken echter door de toenmalige leiding niet adequaat te zijn opgepakt. De toenmalige Country Head of Compliance heeft bovendien het niet adequaat opvolgen van de meldingen en adviezen door het lokale management niet naar het senior management in Amsterdam (hoofdkantoor) geëscaleerd. De leidinggevenden en het betrokken Head of Compliance hebben de bank inmiddels moeten verlaten (*zie ook de volgende paragraaf*). Daarnaast worden als onderdeel van de verbetermaatregelen de escalatieprocedures naar het hoofdkantoor aangepast en is het hoofdkantoor actief betrokken bij de verbetering van de lokale interne processen. Het is overigens bemoedigend te kunnen constateren dat de interne klokkenluidersregeling adequaat heeft gewerkt en dat de Raad van Bestuur langs deze weg bij zijn risicobeheer wordt ondersteund. De melding geeft blijk van de grote betrokkenheid van de medewerkers en de verantwoordelijkheid die zij voelen voor de gang van zaken binnen de onderneming door de klokkenluidersregeling te gebruiken voor het signaleren van vermeende onregelmatigheden. Gelet op het feit dat de identiteit van de 'klokkenluider' niet bekend is, is het niet mogelijk een oordeel te geven over zijn of haar overwegingen voor het volgen van deze procedure in plaats van het direct escaleren van de onregelmatigheden naar een leidinggevende of het hoofdkantoor. Onder meer kunnen de lokale (culturele) context en hiërarchische verhoudingen hierbij een rol hebben gespeeld.

### **De getroffen maatregelen en vervolgacties**

ABN AMRO heeft begin januari 2015, op basis van de bevindingen tot op dat moment, en dus in lijn met haar 'zero tolerance'-beleid, besloten om de arbeidsverhouding met de bij de onregelmatigheden direct c.q. indirect betrokken medewerkers en hun leidinggevenden te beëindigen. Wij hebben inmiddels voor kantoor Dubai een nieuwe Country Executive en, op interim basis, een nieuwe Country Head of Compliance benoemd. Deze personen zijn begin januari 2015 lokaal met hun werkzaamheden gestart. We zijn in de afrondende fase voor de permanente opvolging van de Country Head of Compliance.

Kantoor Dubai heeft bovendien tot op heden de relatie met 20 klanten (van de in totaal circa 1.100) beëindigd. Tevens is de samenwerking met een aantal tussenpersonen stopgezet. Het mag verder voor zich spreken dat het uitvoeren van zakelijke betalingen over rekeningen van Private Banking klanten onmiddellijk is gestopt.

Group Audit en Group Compliance hebben naar aanleiding van het incident een vervolgonderzoek uitgevoerd om vast te stellen of het een geïsoleerd incident betreft of dat er in de andere onderdelen van de klantportefeuille vergelijkbare onregelmatigheden zijn te constateren. De dossierreview van Group Audit en Group Compliance heeft geen aanwijzingen opgeleverd dat de geconstateerde problemen ook elders in de portefeuille aan de orde zijn.

Zoals ik hiervoor heb opgemerkt, worden tevens de escalatieprocedures naar het hoofdkantoor aangepast en is het hoofdkantoor actief betrokken bij de verbetering van de lokale interne processen in Dubai. Daarnaast is lokaal gestart met een herbeoordeling van de volledige klantenportefeuille van Private Banking van kantoor Dubai teneinde vast te stellen dat alle klanten voldoen aan onze richtlijnen en standaarden. Indien dat niet het geval mocht zijn en klanten vervolgens niet meewerken aan de vereiste aanpassingen, zullen wij van hen actief afscheid nemen. De herbeoordeling vindt plaats in samenwerking met Deloitte en zal naar verwachting voor 1 oktober a.s. worden afgerond. Tot op heden zijn uit deze herbeoordeling geen nieuwe overtredingen van interne regels en gedragslijnen dan wel de lokale regels van de DFSA naar voren gekomen.

Zoals wij u inmiddels hebben laten weten, hebben wij op 7 maart jl. inzake kantoor Dubai een nieuwe melding onder de klokkenluidersregeling ontvangen. Deze melding vertoont op het eerste oog (ten minste) een grote overlap met de in deze brief beschreven melding. De beweerdelijke feiten worden door ons meegenomen in de hiervoor bedoelde herbeoordeling van de klantenportefeuille.

ABN AMRO streeft ernaar dat de bank compliant is met alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving en dat de medewerkers interne en externe regels naleven. De realiteit is echter dat incidenten, waarbij medewerkers zich niet houden aan interne regels en gedragslijnen, niet altijd kunnen worden voorkomen.

Daarom is er binnen ABN AMRO bankbreed voortdurend aandacht voor zowel het verder versterken van het intern toezicht en de bijbehorende controles als het stimuleren van de (ook vanuit risico-optiek) gewenste cultuur en gedrag. De voor kantoor Dubai ontvangen melding toont aan dat de interne klokkenluidersregeling hiervan een effectief onderdeel vormt.

### **De interne en externe verantwoording**

Zoals ik hiervoor heb toegelicht, heeft SIM naar aanleiding van de ontvangen signalen een forensisch onderzoek ingesteld. Tevens heeft de bank de toezichthouders in Nederland (DNB) en Dubai (DFSA) geïnformeerd. Dit laatste houdt uiteraard verband met de aan deze instanties opgedragen toezichtstaken. De toezichthouders werden ook tijdens het forensisch onderzoek actief op de hoogte gehouden en hebben onder meer een gedetailleerde toelichting ontvangen op de getroffen maatregelen en de door ABN AMRO geïnitieerde vervolgacties. Ook tijdens de lopende herbeoordeling van de klantenportefeuille van Private Banking vindt met hen regelmatig afstemming plaats. Voorts is, zoals hiervoor al werd aangegeven, aan de DFSA separaat melding gemaakt van de geconstateerde ongebruikelijke transacties.

De DFSA heeft op 16 maart jl. aangekondigd een eigen onderzoek te starten.

De Raad van Bestuur heeft daarnaast de Raad van Commissarissen geïnformeerd over de in het kader van de klokkenluidersregeling voor Dubai ontvangen melding en het naar aanleiding daarvan gestarte onderzoek. Ook tussentijds heeft de Raad van Commissarissen een update ontvangen. De Raad van Bestuur rapporteert immers periodiek aan de Raad van Commissarissen in het kader van de aan de Raad van Commissarissen opgedragen toezichtstaken en de melding in Dubai is daarin meegenomen. De Raad van Commissarissen heeft vastgesteld dat de Raad van Bestuur naar aanleiding van zowel de melding als de (voorlopige) onderzoeksbevindingen de juiste stappen heeft gezet. De Raad van Commissarissen heeft onderkend dat lokaal de aanvullende herbeoordeling van de klantdossiers van Private Banking nog loopt. De Raad van Bestuur heeft ook richting de Raad van Commissarissen benadrukt dat met de thans getroffen maatregelen en de vervolgacties wordt beoogd te waarborgen dat de Private Banking activiteiten in de VAE op een duurzame wijze, passend binnen het gematigd risicoprofiel van onze bank, blijven plaatsvinden.

Het voorgaande verklaart waarom wij tot op heden, mede gelet op reguliere verdeling van taken en verantwoordelijkheden en hangende de herbeoordeling van de klantdossiers, nog geen directe aanleiding zagen om het dossier aan de aandeelhouder te rapporteren. ABN AMRO is bovendien gebonden aan restricties die haar beletten om informatie over lopende dossiers zonder meer met de aandeelhouder dan wel derden te delen. Wel hebben wij uw ministerie direct op de hoogte gebracht toen wij door het Financieele Dagblad werden benaderd. Wij zullen u informeren over de uitkomsten van de lopende herbeoordeling van de Private Banking klantenportefeuille van kantoor Dubai, dan wel eventuele tussentijdse materiële ontwikkelingen in het lopende dossier.

**Samenvattend/conclusie**

Ik vertrouw u met deze brief een passende toelichting te hebben gegeven op zowel de feiten die ABN AMRO thans bekend zijn met betrekking tot de klokkenluidersmelding voor kantoor Dubai als de door ons getroffen maatregelen. Zoals aangegeven, heeft het onderzoek tot nu toe geen bewijzen of aanwijzingen opgeleverd van malversaties. De geconstateerde overtredingen van interne regels, gedragslijnen en lokale regelgeving waren echter voor de Raad van Bestuur voldoende reden om, overeenkomstig het gematigd risicoprofiel van ABN AMRO, direct passende maatregelen te treffen om geen enkel risico te lopen met betrekking tot de naleving van regelgeving, waaronder de standaarden voor klantacceptatie en -transacties. De lopende herbeoordeling van de klantdossiers van Private Banking van kantoor Dubai dient te worden afgewacht alvorens aan de bevindingen verdere conclusies kunnen worden verbonden.

Ik ben uiteraard desgewenst graag beschikbaar voor een toelichting.

Hoogachtend,

Gerrit Zalm

